

Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi *Customer Relationship Management* Berbasis Web dengan *Library JQuery Responsive Data Tables* dan *PHPMailer*
(Studi Kasus : PT Pura Barutama Divisi Indostamping)

¹⁾ Setiawan Chandra Utama ²⁾ Ramos Somya

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Kristen Satya Wacana

Jl. Dr. O. Hamidjojo, Salatiga 50711, Indonesia

Email: ¹⁾ 672015091@student.uksw.edu, ²⁾ ramos.somya@staff.uksw.edu

Abstract

Customer Relationship Management (CRM) is a part of business strategy purposed at maintaining customer loyalty and satisfaction. Technological advancements encourage companies to make breakthroughs, one of which is to integrate CRM business strategies with information technology. The problem that often occurs in Indostamping Division of PT Pura Barutama is the process of handling complaints that have not been optimal so often resulting in late complaint handling, the impact of customer satisfaction and loyalty levels decreases. In addition, sales performance reports have not been monitored well. As a solution to solve these problems, a strategy is needed, namely CRM, which is integrated with information technology to help monitor the process of repairing customer's complaint product while monitoring sales performance more easily. Indostamping CRM is built on a website based using the PHP programming language with Code Igniter for the framework, Oracle 11g and MySQL for the database and JQuery Responsive Data Tables and PHPMailer support tools. The conclusion of this study CRM helps in improving monitoring of complaints handling processes and monitoring sales performance reports.

Keywords : *Customer Relationship Management, JQuery Data Table, PHPMailer, Email*

Abstrak

*Customer Relationship Management (CRM) adalah bagian strategi bisnis yang ditujukan untuk menjaga loyalitas serta kepuasan pelanggan. Kemajuan teknologi mendorong perusahaan melakukan terobosan salah satunya memadukan strategi bisnis CRM dengan teknologi informasi. Adapun permasalahan yang sering terjadi di PT Pura Barutama Divisi Indostamping adalah proses penanganan keluhan yang berjalan belum optimal sehingga sering mengakibatkan penanganan keluhan terlambat, dampaknya tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan menurun. Selain itu laporan kinerja sales belum terpantau dengan baik. Sebagai solusi untuk menangani masalah tersebut diperlukan sebuah strategi yaitu CRM yang dipadukan dengan teknologi informasi untuk membantu pemantauan proses perbaikan produk yang dikeluhkan pelanggan sekaligus memantau kinerja sales dengan lebih mudah. CRM Indostamping dibangun berbasis *website* menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan *framework Code Igniter*, Oracle 11g dan MySQL untuk basis data dan *support tools JQuery Responsive Data Tables* dan *PHPMailer*. Kesimpulan dari penelitian ini CRM membantu dalam meningkatkan pemantauan terhadap proses penanganan keluhan serta pemantauan laporan kinerja sales.*

Kata Kunci: *Customer Relationship Management, JQuery Data Table, PHPMailer, Email*¹

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana

²⁾ Staff Pengajar Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana